

Contract manager : une forte valeur ajoutée en cas de contentieux

26/06/2017



Le "contract manager" a aujourd'hui une place reconnue au sein de l'entreprise. Son expertise et son "savoir-être" sont déterminants dans le cadre d'un litige, et ce dès la phase pré-contentieuse.

« Je suis devenue *contract manager* à mon insu, lorsqu'on m'a demandé d'être en charge du suivi et de l'exécution des contrats et surtout, d'éviter le contentieux », témoigne Christine Guerrier VP, *dispute resolution & litigation* chez Thalès. Aujourd'hui, le *contract management* est un métier à part entière et rassemble une communauté de professionnels de plus en plus nombreux. Le 15 juin dernier, ils étaient réunis à l'occasion de la 2^{ème} journée du contract management, organisée par l'École européenne de contract management (e²cm) et Legal Suite, en partenariat avec les Arts et Métiers.

« Des pompiers appelés pour éteindre le feu »

La fonction a évolué au fil des années. « Auparavant, nous n'étions que des pompiers, appelés pour éteindre le feu », se souvient Guislaine Gunge, *legal & commercial director* chez DXC Technology. Désormais, nous couvrons le cycle complet du contrat », poursuit-elle. « Il est vrai qu'à l'origine, les *contract managers* n'intervenaient que lorsque les choses se passaient mal. La France avait un vrai retard sur ce sujet, par rapport à d'autres pays comme les États-Unis et le Royaume-Uni. Elle l'a rattrapé ! », se ravit Peter Rosher, avocat associé chez Red Smith LLP.

« Nous sommes davantage dans la prévention. C'est la valeur ajoutée de notre profession, notre rôle-clé », approuve Guislaine Gunge. Le *contract manager* aide à débloquer certaines situations conflictuelles avec les clients, en amont d'un litige, avant que les choses ne se soient cristallisées. Et pour mener à bien ces nouvelles missions, il doit impérativement « disposer d'un savoir-faire (mise en place de process, documentation...) mais également d'un savoir-être et de bonnes qualités relationnelles. Prendre en compte les émotions du client, être à l'écoute de ses intérêts et de ses besoins. Trois quart des contentieux seraient évités si on y prêtait attention en amont », explique Didier Chavernoz, directeur juridique au sein de Spie Batignolles.

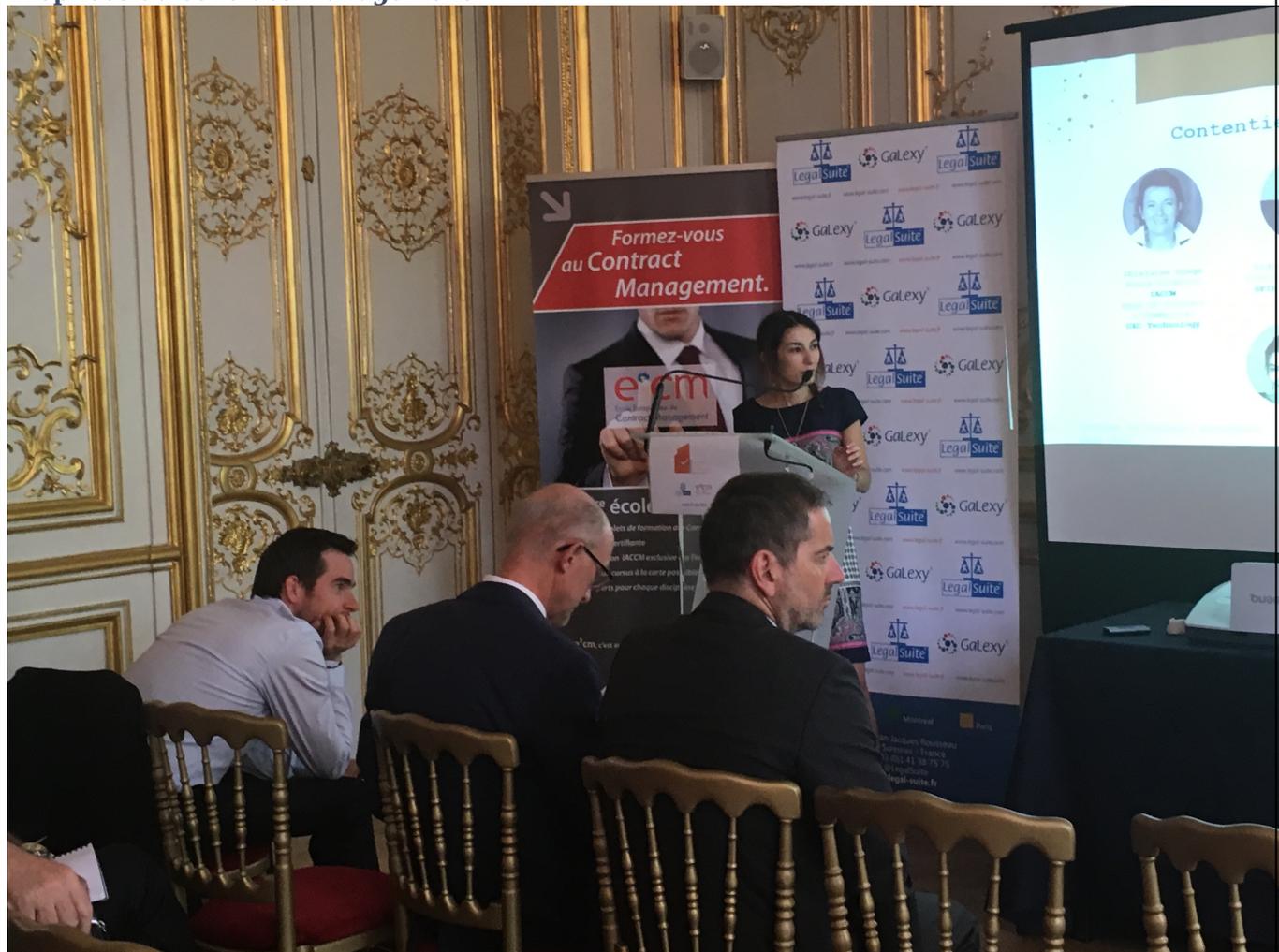
L'élément-clé en phase de contentieux

Mais si un conflit ne peut être évité ? Là encore, le rôle du *contract manager* est décisif. « C'est lui qui va gérer le contentieux. Il connaît l'affaire de bout en bout, le déroulement du contrat, etc. C'est un témoin du dossier et un élément-clé de l'équipe », affirme Christine Guerrier. « La différence entre un dossier avec et sans *contract manager* est considérable ! », poursuit-elle, « Sans lui, on va interroger 50 personnes qui ne se souviennent de rien, qui n'ont aucune mémoire du projet. Cela va prendre des mois pour constituer un dossier ! ».

« Il y a un avant et un après *contract manager* », admet Peter Rosher. « Dans un de mes dossiers, sans *contract manager*, il a été très compliqué de constituer le dossier contentieux. Dès qu'il est arrivé, la préparation a été plus facile ». Un avis partagé par Christine Guerrier : « la traçabilité du contrat, rassembler les éléments du dossier, c'est le plus important ». « La preuve, c'est ce qui fait gagner un contentieux. Il faut l'avoir en tête dès le début ! », prévient Peter Rosher.

D'où l'importance de disposer d'outils de gestion des contrats efficaces (voir notre article). « Mais en France, nous en manquons. Cela explique peut-être pourquoi notre fonction n'est pas assez développée », déplore Guislaine Gunge.

Trophées du *contract management*



Cette année, e²cm a remis des Trophées du contract management afin de mettre à l'honneur « les professionnels et les entreprises les plus performants du contract management ».

Le trophée « Département contract management de l'année » - catégorie Grande entreprise - a été décerné à Safran Electrical & Power.

✍️ Leslie Brassac

Source URL:

<http://www.actuel-direction-juridique.fr/content/contract-manager-une-forte-valeur-ajoutee-en-cas-de-contentieux>